



И.Е. Авдоница

# **КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ СФЕРЫ**

Екатеринбург  
2013

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВПО «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра социально-культурных технологий

И.Е. Авдоница

# **КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ СФЕРЫ**

Методические указания  
для студентов направлений 100103 «Социокультурный сервис и туризм»,  
100200 «Туризм», 100400 «Туризм»  
всех форм обучения

Екатеринбург  
2013

Печатается по рекомендации методической комиссии ГФ.  
Протокол № 1 от 28 сентября 2012 г.

Рецензент – Красноперов А.Ф., д-р. техн. наук профессор

Редактор Ленская А.Л.  
Компьютерная верстка Карпова Е.В.

---

Подписано в печать 19.11.13	Поз. 86
Плоская печать	Тираж 10 экз.
Заказ №	Цена руб. коп.
Формат 60×84 <sup>1</sup> / <sub>16</sub>	
Печ. л. 2,32	

---

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ  
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

## Предисловие

Современный этап развития России обуславливает необходимость коренного изменения системы образования и использования её внутренних резервов. В условиях широкого спектра предложений на современном рынке образовательных услуг существует объективная необходимость внедрения интерактивных занятий по изучаемым дисциплинам.

Курс «Корпоративная культура на предприятиях социокультурной сферы» относится к дисциплинам гуманитарного цикла. Дисциплина базируется на знаниях, полученных ранее (риторика, этикет и др.).

Основными формами работы являются лекции, семинарские и практические занятия. Работы студентов включают подготовку и защиту рефератов, выступления с докладами, выполнение домашних заданий и самостоятельное изучение некоторых тем. Практический характер курса предполагает различные типы интерактивных занятий и выполнение творческих заданий, например таких, как коммуникативные тренинги.

Целью изучения дисциплины является формирование современного специалиста, обладающего высоким уровнем корпоративной компетенции, повышение общей культуры, обучение приемам общения в повседневной жизни и в будущей профессиональной деятельности, совершенствование навыков корпоративной культуры.

Основные задачи дисциплины:

- сформировать у студентов целостное представление о корпоративной культуре на предприятиях социокультурной сферы;
- дать систему знаний и представлений о деловой коммуникации, основных видах делового общения, об искусстве публичной речи, культуре организации делового общения, корпоративной этике, манере поведения при деловом общении, а также о культуре оформления документов на предприятиях социокультурной сферы;
- познакомить студентов с основными аспектами культуры делового общения: коммуникативными, нормативными и этическими;
- отработать навыки делового общения;
- познакомить с культурой профессионального общения;
- заложить основы интеллектуального, культурного, нравственного, физического и профессионального самосовершенствования и саморазвития;
- обеспечить непрерывность и преемственность в системе профессиональной подготовки будущего специалиста;
- сформировать и развить способности организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации профессиональной деятельности.

Оригинальность и новизна данного курса заключаются в двусторонней направленности его целевых задач – профессиональной и личностно-ориентированной. Используются элементы интерактивных тренинговых занятий, направленных на самоактуализацию будущих специалистов, ситуационные методы раскрытия тем, эмпирические модели обучения, групповые дискуссии, элементы тренингов, деловых игр, презентаций.

# 1. Программа тренинга «Коммуникативно-речевые технологии на предприятиях социокультурной сферы»

## Обоснование программы

Тренинг всегда играл важную роль в обучении. В нашей тренинговой программе заложены и внедрены новые стратегии и методы обучения для того, чтобы соответствовать инновационному характеру деятельности специалистов и меняющимся условиям профессионального процесса, использованы новые технологии и различные формы дистанционного и свободного обучения, чтобы обеспечить участников знаниями, умениями и установками, необходимыми для саморазвития и самореализации.

Тренинговая программа включает семь стадий (см. рисунок).



Стадии тренинговой программы

Участники приобретают необходимые знания, умения и навыки, способствующие более эффективному взаимодействию с социумом, осознают особенности своего личностного уровня развития, следовательно, становятся эффективными. В наши дни тренинг превращается в широко распространенную практику, в высоко тиражируемую технологию. Тренинг – это место приобретения и совершенствования знаний, умений и установок. Участники овладевают новыми, более совершенными способами работы.

Раньше тренинг являл собой «закрытую» систему, что делало его нечувствительным к потребностям организации. Чтобы эффективно работать в «открытой» системе, тренеры должны понимать условия и потребности других подсистем и организаций и чутко реагировать на их изменение, перестраивая содержание и форму проведения тренинга.

Проблема эффективного развития решается на пути совершенствования процедур и технологий тренинга, на пути более осмысленного использования инструментов работы для реализации разумно поставленных, осмысленных целей.

Программа тренинга разделена на два раздела: «Профессиональная коммуникативность» и «Профессиональный такт».

В каждом из разделов тренинга затрагиваются жизненно важные вопросы и категории, такие, например, как эмоциональная отзывчивость, эмпатия, доверие, лидерство, ответственность, способность к саморазвитию и самореализации участников и т.д.

В тренинге идет работа по развитию профессиональной коммуникативности, профессионального такта, действенной эмпатии. Моделируются различные жизненные ситуации: как традиционные, повседневные, так и кризисные и форс-мажорные. Участвуя в упражнениях и процессах спонтанно, т. е. не будучи заранее подготовленными, участники получают возможность посмотреть на создаваемые ими результаты и решить, насколько они удовлетворены своей профессиональной деятельностью.

Обсуждение предполагает возможность обмена мнениями и поиск оптимальных алгоритмов во взаимоотношениях человека с самим собой, своими страхами и самооценкой, другими людьми, коллегами и миром в целом, так что становятся возможными реализация и достижение тех целей и проектов, которые прежде казались недостижимыми.

Тренинговая программа даёт возможность посмотреть и соприкоснуться с тем, что не позволяет участнику жить целостно и гармонично, освободиться от ограничений, накладываемых на него его прошлым опытом и эмоциональным выгоранием. Это дает возможность создать себя заново, с чистого листа, так, что прошлые неудачи, обиды и низкая самооценка более не станут влиять на достигаемые результаты в будущем.

Тренинг предоставляет инструменты, используя которые каждый участник сможет увидеть пути достижения эмоционального мастерства, финансовой свободы, моральной, нравственной и этической гармонии, повышения самооценки, уверенности в себе и способности мотивировать группы других людей на совместные продуктивные действия. Данная программа предлагает техники, которые позволяют эффективно работать с неудачами, отрицательным общественным мнением, чувством вины, стыда, обиды и т.д.

Тренинговый процесс предоставляет возможность активизировать пассивный жизненный потенциал и профессионально важные качества участников. Каждый из участников саморазвивается в таких сферах, как творчество, духовность, сила воли, принятие решений, профессиональная наблюдательность, интуиция, рефлексия, осознанность, лидерство, таким образом, что получает возможность формировать себя как целостную, самореализующуюся, самоактуализирующуюся личность.

Тренинговая программа предназначена для освоения ранее не задействованного человеком жизненного, профессионального, творческого и духовного потенциала, развития и доведения до уровня мастерства имеющихся у участника тренинга дарований и талантов, создания беспреце-

дентных и экстраординарных результатов в жизни каждого, кто действительно стремится к этому.

Уникальность тренинга заключается в том, что никто не говорит, как следует поступать и выстраивать свою жизнь. Участники сами обнаруживают то, как иначе возможно видеть себя в профессиональной деятельности, и делают ценные открытия. Проходя через этот процесс открытий, участник получает доступ к новым уровням профессиональной свободы выбора и личной силы, требуемых для создания того будущего, которое не имеет ничего общего с прошлым. Тренинг — это возможность и привилегия начать осваивать незадействованный до сих пор жизненный, творческий и духовный потенциал.

Как результат участники тренинговой программы после завершения тренинга сообщают в своих отзывах о возросшей самооценке, гармоничном эмоциональном состоянии, значительно повысившейся способности к эффективному межличностному общению, лёгкости и непринуждённости в публичных выступлениях, внутренней целостности и многократно увеличившейся способности достигать намеченные цели, повысившейся способности добиваться намеченного в профессии. Многие специалисты сообщают впоследствии о своём карьерном росте, росте дохода, способности эффективно планировать личное и рабочее время, созданных ими гармоничных и радостных взаимоотношениях в профессиональной деятельности.

### **Профессиональная коммуникативность**

**Цель** – обрести способность к действиям, сознательно ориентированным на смысловое восприятие другими людьми.

#### **Упражнение «Атомы»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе.

**Время:** 15 минут.

#### **Инструкция**

Все участники становятся в круг. «Представим себе, что все мы — атомы. Атомы выглядят так (ведущий показывает, согнув руки в локтях и прижав кисти к плечам). Атомы постоянно двигаются и время от времени объединяются в молекулы. Число атомов в молекуле может быть разное, оно будет определяться тем, какое число я назову.

Мы все сейчас начнем быстро двигаться по этой комнате, и я время от времени буду говорить какое-то число, например, три. И тогда атомы должны объединиться в молекулы по три атома в каждой. Молекулы выглядят так (ведущий вместе с двумя участниками группы показывает, как выглядит молекула: они стоят лицом друг к другу в кругу, касаясь друг друга предплечьями)».

Во время выполнения упражнения, в котором ведущий участвует вместе с группой, он не называет таких чисел, когда один участник группы может остаться вне молекулы, например, три при общей (вместе с тренером) численности десять человек. В конце упражнения ведущий называет число, равное количеству всех участвующих в упражнении.

### **Обсуждение**

Когда упражнение завершено и все заняли свои места, ведущий может обратиться к группе с вопросами:

«Как вы себя чувствуете?»

«Можем ли мы приступить к работе?» и т. д.

### **Упражнение «Одинаковые цвета»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе.

**Время:** 15 – 20 минут.

### **Инструкция**

Участники группы садятся в круг. Ведущий: «Сейчас вам раздают карточки с названиями цветов, которые повторяются дважды, т. е. если вам, например, досталась карточка, на которой написано «красный», то вы знайте, что еще у кого-то есть такая же карточка.

Вам будут перечислять названия овощей и фруктов, и каждый раз должны вставать те цвета, которые соответствуют названным. Иногда будут произноситься названия предметов, которые не являются овощем или фруктом. В этом случае все остаются сидеть.

По ходу упражнения внимательно следите за действиями остальных участников группы. Постарайтесь понять, у кого какой цвет».

В конце упражнения ведущий предлагает объединиться в пары тем, кому достались одинаковые цвета. Объединение в пары происходит молча. После того как пары образованы, каждая пара по очереди говорит, какой у них цвет.

### **Упражнение «Голос нашего “Мы”»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе.

**Время:** 15 – 20 минут.

### **Инструкция**

Ведущий: «Попробуем сейчас создать сплоченную общность нашей группы. Будем делать это постепенно, поэтапно. Первый этап: все встаем и располагаемся в один большой круг (если большое количество участников, то можно – круг в круге). Расположение кругом уже само по себе оказывает сплачивающее действие на нашу группу – все стоят плечом к плечу (располагает к объединению), хорошо нападать на кого-то в центре, в данном случае – на меня. Теперь поменяйтесь местами в кругу так, чтобы все



стояли «через» – «мальчик-девочка». Второй этап: сокращаем дистанцию между нами до минимума. Встаньте как можно ближе друг к другу и попробуйте организовать взаимную дружескую поддержку – возьмитесь за руки, за плечи, за талию – кому как удобно.

Третий этап: попробуем ощутить нашу общность. Давайте покачаемся немного, совместно подвигаемся... Что еще можно сделать нашим кругом? Я предлагаю попеть немного. Одно условие – чтобы слова знали все. Какие мы знаем песни? (Группа выбирает песню.) Итак, начали!»

#### **Обсуждение**

Как сейчас себя чувствуем? Стало ли вам «теплее»? Почувствовали ли вы хоть немного нашу общность? Что изменилось до того, как мы встали в круг и после проведения этого упражнения? Что чувствуем теперь?

#### **«Эксперименты с песней».**

1. Ведущий: «Споём хором. По первому хлопку начинаем петь, по второму – замолкаем, по следующему – снова поём. Постарайтесь не сбиться и после молчания продолжить пение одновременно».

#### **Обсуждение**

Насколько было сложно держать общий ритм своим внутренним слухом?

2. Ведущий: «По хлопку каждый начинает мысленно петь свою песню. По двум хлопкам – вслух. Будьте внимательны – не сбивайтесь».

#### **Обсуждение**

Насколько было сложно держать свой внутренний мир, противодействовать общему ритму?

### **Упражнение «Танец руками»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Участники в парах стоят друг против друга, опершись ладонями рук. Они пытаются общаться таким образом, поддаваясь давлению и движению другого, вместе передвигаясь по помещению. Глаза могут быть как закрытыми, так и открытыми.

### **Упражнение «Внутреннее движение»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, изменение психологической дистанции.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Это упражнение позволяет измерить персональное пространство каждого. В парах, на расстоянии 10 метров один участник стоит, другой начинает медленно приближаться к нему. Он должен приближаться до тех пор,

пока не почувствует, что дальше приближаться тяжело. Тот, к кому приближаются, должен отметить про себя, когда ему захотелось сказать «стоп».

### **Обсуждение**

Кто как чувствует психологическую дистанцию? Кто пересек границу персонального поля, не почувствовав ее? Кто не дошел? Кто верно почувствовал? Кто кого и на какое расстояние подпустил к себе? Кто ближе, кто дальше и почему?

### **Упражнение «Семья»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, изменение психологической дистанции.

**Время:** 15 – 20 минут.

### **Инструкция**

Выбирается участник, которому задается игровая ситуация: Мы все – это семья. Задача выбранного участника – расставить остальных членов группы так, чтобы физическая дистанция примерно соответствовала степени эмоциональной близости с ними, как с членами семьи (могут быть «семейные сцены»).

### **Обсуждение**

Что было легко?

Что сложно?

### **Упражнение «Групповая социометрия»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, изменение психологической дистанции.

**Время:** 15 – 20 минут.

### **Инструкция**

1. Каждый участник в порядке свободной очередности встает в центр, закрывает глаза, а все остальные располагаются от него на таком расстоянии, которое символизирует «психологическую дистанцию» по отношению к этому человеку. Каждый запоминает свое место, затем «построение» разрушается.

2. После этого участник открывает глаза и расставляет всех присутствующих так, как они, по его мнению, могли бы расположиться по отношению к нему.

3. Затем участник группы занимает место, на которое он сам себя первоначально поставил.

### **Обсуждение**

Процедура дает возможность каждому проверить точность, адекватность своего видения взаимоотношений в группе, в частности, собственного места в ней. Кого он поставил правильно, а с кем ошибся и почему? Возможно неоднократное применение этого упражнения.

### **Упражнение «Кто остался без стула?»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, снятие эмоционального напряжения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

По кругу расставлены стулья, на один стул меньше, чем количество участников игры. Все идут по кругу под музыку. По сигналу каждый должен занять ближайший стул.

Вариант: количество стульев и участников уменьшается до тех пор, пока не выявится победитель.

### **Упражнение «Догонялки»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, снятие эмоционального напряжения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Ведущий предлагает догонялки с необычным заданием – например, поймать за ухо, за палец.

### **Упражнение «Мигалки»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, снятие эмоционального напряжения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Пары располагаются по кругу таким образом, чтобы внутренний круг сидел на стульях, а внешний – стоял за ними, лицом к центру. Один из участников стоит с пустым стулом. Осматривая сидящих, он старается незаметно подмигнуть кому-либо. Тот, кто получил этот сигнал, должен сесть на его стул. Стоящие сзади препятствуют этому. В случае удачи ведущим становится тот, кто остался с пустым стулом.

### **Упражнение «Встречи»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, развитие невербальных способов общения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Дополнительный резерв успешного контакта заключается в более полном использовании всех средств общения. Наряду со словесными, выделяют невербальные (несловесные) «языки общения». Сюда входят тактильные контакты (прикосновения), визуальные (контакт глаз), мимические и пантомимические, сопереживание (молчание). Культура в общении предполагает знание этих «языков», умение их применять в зависимости от ситуаций, понимание психологических закономерностей в

использовании того или иного канала взаимодействия, навыки возможных способов переключения на другой уровень контакта. Например, тактильный контакт способствует развитию межличностной близости, влияет на оценку партнера, превращая ее в более положительную.

При ходьбе участники встречаются и касаются друг друга, бессловесно знакомятся или приветствуют друг друга.

### **Упражнение «Рукопожатие»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, развитие невербальных способов общения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Участники становятся в круг. В центре – участник с закрытыми (завязанными) глазами. Все вытягивают руки. Участник должен поздороваться за руку и определить, кто перед ним – мужчина или женщина. В зависимости от этого произнести: «Здравствуй, Оля!», «Здравствуй, Миша!» Если он угадал, то водит тот, кого он узнал.

### **Упражнение «Жесты»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, развитие невербальных способов общения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Все разбиваются на пары. Один из пары получает записку с простым заданием, например, «написать письмо», «переставить стулья в зале» и т.д. Эти задания получивший записку должен передать напарнику жестами и мимикой. Второй должен выполнить понятое им перед всеми. Сравнивают написанное в задании с выполнением.

### **Упражнение «Найти пару»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, развитие невербальных способов общения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Участники, разбившись по парам, молча рассматривают и запоминают друг друга. Затем расходятся и с закрытыми глазами передвигаются по комнате, совершенно потеряв связь с партнером.

Ведущий: «Найдите своего партнера, не говоря ни слова». Участники дотрагиваются друг до друга, стараясь отыскать своего партнера. Когда считают, что нашли его, открывают глаза и проверяют это. Затем меняются ролями и повторяют действие.

Вариант: партнер с закрытыми глазами знакомится с другими, а затем находит его также с закрытыми глазами.

### **Обсуждение**

Что почувствовали? Легко было передвигаться по комнате с закрытыми глазами и отыскивать своего партнера?

### **Упражнение «Познай свое тело»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, развитие невербальных способов общения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Участники рассаживаются там, где им удобно. Предлагается закрыть глаза. Ведущий: «Вы одни. Потрогайте свою руку: запястье, ладонь, пальцы, ногти. Познакомьтесь с ней...».

### **Обсуждение**

Что почувствовали? Знаем ли мы свою руку? Если – нет, то насколько мы знаем себя?

### **Упражнение «Почувствовать другого»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, развитие невербальных способов общения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Каждому в группе предлагается почувствовать тех, кто сидит с ним рядом. Не говорить, чувствовать. Начинается смех, шутки. Ведущий: «У нас не получается! Что надо сделать, чтобы получилось? Нужно убрать препятствия, мешающие нам разговаривать на этом языке общения. Сначала надо снять все физические «зажимы» – надо расслабиться, расслабить лицевые мышцы, глубоко вдохнуть. Затем убрать лишние информативные каналы – отключить речь, закрыть глаза, сосредоточиться только на том, чтобы почувствовать другого».

### **Упражнение «Прикосновение»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, развитие невербальных способов общения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Группа делится на пары. Один из участников закрывает глаза, а другой – постукивает, щиплет, массирует его, дотрагивается до него, а затем они меняются местами. По окончании они делятся переживаниями.

### **Упражнение «Баюшки-баю»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, развитие невербальных способов общения.

**Время:** 15 – 20 минут.

### ***Инструкция***

Все участники образуют полукруг. Один из них встает спиной к остальным в центр полукруга. Все протягивают перед собой руки, на которые выбранный участник опирается. Под музыкальное сопровождение участники передают через прикосновение свое тепло, дружеское отношение к нему.

Ведущий: «Настройтесь на этого человека. Представьте, что это для вас сейчас самый дорогой и близкий человек».

Каждый по очереди или по желанию проходит эту процедуру, получая уверенность в поддержке товарищей.

Вариант: группа образует круг стоящих людей, в центре которого становится один из участников. Он расслабляется и падает в какую-то сторону. Участники группы поддерживают его, и его тело совершает какое-то колебательное движение внутри группы.

### **Упражнение «Тепловое кольцо»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, развитие невербальных способов общения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### ***Инструкция***

Группа садится кругом, взявшись за руки. Ведущий: «Закройте глаза, вытяните руки к центру, как цветок, сильно напрягите. Подержите их немного. Затем медленно опустите руки, не разжимая их. Откиньтесь на стуле, расслабьтесь, опустите плечи... Постарайтесь ощутить тепло своего соседа слева через ладонь и, умножив его, вложив свой запас, передать через свою правую руку дальше. Передаем наше тепло по кругу, с каждым разом все увеличивая его. Мы все чувствуем единое кольцо».

### **Упражнение «Кто погладил?»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, развитие невербальных способов общения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### ***Инструкция***

Группа делится пополам. Одна половина поворачивается спиной к другой. Участники второй половины должны подойти к другой и через прикосновения выразить свою доброжелательность любому участнику из первой половины. Затем они отходят назад, стоящие спиной поворачиваются к ним лицом.

#### ***Обсуждение***

Кто, как и что почувствовал? Кто кого погладил? Затем половины меняются местами. Вторая половина поворачивается спиной.

### **Упражнение «Слепое доверие»**

**Цель** – создание положительной атмосферы и положительного взаимодействия в группе, развитие невербальных способов общения.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Участники делятся на пары. Один из пары становится «слепым», другой – «поводырем». «Поводырь» берет «слепого» за руку, и им предлагается погулять 5-10 минут в помещении. Они не должны разговаривать или устраивать бег с препятствиями. «Поводырь» должен проявить максимум изобретательности, чтобы дать своему партнеру самые разнообразные ощущения: опознать предметы на ощупь, побыть немного в одиночестве, услышать разные звуки. По истечении положенного срока партнеры меняются ролями.

#### **Обсуждение**

Это упражнение дает возможность пережить собственную беспомощность, доверие и недоверие к «поводырю», ответственность за безопасность другого. В обсуждении затем выясняется, что целесообразно строить на первых порах взаимоотношения с человеком, создавая его образ не на основе своих представлений, а в соответствии с тем, что предлагает сам партнер, т.е. принять человека в той роли, которую он предлагает.

## **Профессиональный такт**

**Цель** – обрести способность к чувству меры в осуществлении средств профессионального воздействия на участников, умение держать себя подобающим образом, просто и убедительно разговаривать с воспитанниками, уважать их достоинство, выдвигать разумные и профессионально обоснованные требования.

### **Упражнение «Пожелания»**

**Цель** – освоение навыков партнерского общения, понимание и чувствование других людей, их истинных потребностей.

**Время:** 15 – 20 минут.

#### **Инструкция**

Все участники садятся в круг. «Давайте начнем сегодняшний день с того, что выскажем друг другу пожелания на день и сделаем это так. Первый участник встанет, подойдет к любому другому, поздоровается с ним и выскажет ему пожелание на сегодняшний день. Тот, к кому подошел первый участник, в свою очередь подойдет к следующему, и так далее до тех пор, пока каждый из нас не получит пожелание на день».

#### **Обсуждение**

При обсуждении выполнения упражнения можно пойти либо коротким путем, задав вопрос: «Как вы себя чувствуете?», либо более длинным,

поставив вопрос: «Расскажите, что вы чувствовали, когда высказывали пожелание кому-то из нас, и какие у вас были чувства, состояния, когда к вам обращались с пожеланиями на день?» При обсуждении может быть выдвинута идея, важная в тренинге партнерского общения, сотрудничества, ведения деловых переговоров, о том, что дискомфорт возникает в том случае, когда обращение к человеку не соответствует его потребностям, интересам.

Если во время выполнения упражнения ведущий замечает, что многие участники группы испытывают трудности, то после завершения упражнения можно спросить группу именно о них. Вопрос может звучать так: «Какие у вас были трудности в ходе выполнения задания?» Такого рода вопрос выполняет двойную функцию: с одной стороны, отвечая на него, человек получает возможность отреагировать на негативные эмоции, снять напряжение, возникшее в ходе упражнения; с другой стороны, ответы на этот вопрос позволяют осознать свой опыт и расширить его за счет мнений других участников. Осознание своего опыта в данном случае – это осознание тех барьеров, которые мешают людям быть более открытыми, искренними, лучше понимать и чувствовать других людей, их истинные потребности.

### **Вариант 1**

Участники садятся в круг. У тренера в руках мяч.

«Начнем нашу работу с высказывания друг другу пожелания на сегодняшний день. Оно должно быть коротким, желательно в одно слово. Вы бросаете мяч тому, кому хотите пожелать, и одновременно говорите это пожелание. Тот, кому бросили мяч, в свою очередь бросает его следующему, высказывая ему пожелание на сегодняшний день. Будем внимательно следить за тем, чтобы мяч побывал у всех, и постараемся никого не пропустить».

### **Вариант 2**

Участники садятся в круг. Видеоаппаратура подготовлена к съемке.

«Начнем нашу работу с того, что каждый по очереди выскажет пожелания группе на сегодняшний день.»

Все пожелания записываются на видеопленку. Затем участникам предлагается сесть так, чтобы им было удобно смотреть видеозапись. Просмотр видеозаписи создает сильный позитивный эмоциональный фон в группе. Это связано с взаимной индукцией позитивных впечатлений от пожеланий, которые при просмотре воспринимаются особенно остро (каждый ждет своего появления на экране и затем сравнивает себя с остальными).

### **Упражнение «Путаница»**

**Цель** – учет мнения каждого, уважение их достоинства, доброжелательное, бережное отношение друг к другу, забота о том, чтобы каждый чувствовал себя комфортно.

**Время:** от 3 – 5 минут до 1 часа.



### ***Инструкция***

Участники становятся в круг. «Давайте встанем поближе друг к другу, образуем более тесный круг и все протянем руки к середине круга. По моей команде все одновременно возьмемся за руки и сделаем это так, чтобы в каждой руке каждого из нас оказалась одна чья-то рука. При этом постараемся не братья за руки с теми, кто стоит рядом с вами. Итак, давайте начнем. Раз, два, три».

После того как ведущий убедится, что все руки соединены попарно, он предлагает участникам группы «распутаться», не разнимая рук. Ведущий тоже принимает участие в упражнении, но при этом во время «распутывания» активного участия в поисках вариантов не принимает.

Во время выполнения упражнения в группе достаточно часто возникает идея невозможности решения поставленной задачи. В этом случае ведущий должен спокойно сказать, что задача – решаемая, распутаться можно всегда. Упражнение может завершиться одним из трех вариантов:

- 1) все участники группы окажутся в одном кругу (при этом кто-то может стоять лицом в круг, кто-то спиной, это неважно, главное, чтобы все последовательно образовали круг);
- 2) участники группы образуют два или больше независимых круга;
- 3) участники группы образуют круги, которые соединены друг с другом, как звенья в цепочке.

### ***Обсуждение***

Когда задача выполнена, можно обратиться к группе с вопросами: «Что нам помогало справиться с поставленной задачей?»;

«Что можно было бы делать иначе с тем, чтобы быстрее справиться с поставленной задачей?».

В ходе обсуждения участники группы обычно приходят к мнению, что успешно решать такую задачу в ходе совместной деятельности помогает доброжелательное, бережное отношение друг к другу, забота о том, чтобы каждый чувствовал себя комфортно, постоянная ориентация в ситуации, учет мнения каждого, появление оригинальных новых идей и т.д.

Данный материал может быть полезен в содержательном плане, в то же время упражнение сплачивает группу. Однако в силу того, что оно предполагает тесный физический контакт, использовать его надо с большой осторожностью. Если ведущий предполагает, что у кого-то из участников в результате проведения упражнения возрастет напряженность, стоит воздержаться от его проведения.

### **Упражнение «Монолог»**

**Цель** – освоение навыков партнерского общения, понимание и чувствование других людей, их истинных потребностей.

**Время:** 15 – 20 минут.

### **Инструкция**

Ведущий предлагает участнику читать монолог, который выражает его внутреннее состояние, мыслить вслух. Возможно исполнение в стандартной позе, ситуации: на стуле, болтая ногами и т.д., т.е. сидеть свободно и непринужденно. Эффективное средство раскрытия мыслей и чувств.

### **Упражнение «Игра в будущее»**

**Цель** – освоение навыков партнерского общения, понимание и чувствование других людей, их истинных потребностей.

**Время:** 15 – 20 минут.

### **Инструкция**

Предлагается проигрывать конфликтные ситуации.

### **Упражнение «Два круга»**

**Цель** – освоение навыков партнерского общения, понимание и чувствование других людей, их истинных потребностей.

**Время:** 15 – 20 минут.

### **Инструкция**

Делается два круга. Ведущий ставит проблему. Внутренний круг – участники обсуждения, а внешний – за их спинами – «внутренний голос». По ходу дискуссии в паузах этот «внутренний голос» проявляет эмоциональное состояние «своего» участника. Можно к нему обратиться по поводу состояния «его» участника.

### **Упражнение «Дубляж»**

**Цель** – освоение навыков партнерского общения, понимание и чувствование других людей, их истинных потребностей.

**Время:** 15 – 20 минут.

### **Инструкция**

Дублирование ролей, когда одна роль проигрывается несколькими людьми и таким образом показывается, что репертуар ролей широк. Проигрывание одной роли несколькими людьми важно для того, чтобы освободиться от жесткой концепции поведения, сделать поведение человека более гибким, пластичным. Гибкое поведение помогает строить отношения между людьми.

### **Упражнение «Ум, чувства, тело»**

**Цель** – освоение навыков партнерского общения, понимание и чувствование других людей, их истинных потребностей.

**Время:** 15 – 20 минут.

### **Инструкция**

Участник выбирает из группы троих, кто будет его «умом», кто – «чувствами», кто – «телом». Затем он придает каждому из них форму, выражающую типичное состояние данной части, а также составляет из них скульптурную группу, отражающую состояние этих частей. После того,

как распределены роли между партнерами и они стали «частями» участника, они должны поделиться с ним своими впечатлениями, рассказать, каково им быть его чувствами, телом и умом. Упражнение позволяет увидеть разницу в степени осознания своих частей. В дальнейшем это может привести к их гармонизации.

## **Действенная эмпатия**

**Цель** – выработать способность эмоционального отклика, проявления тепла, дружелюбия, приобщения к эмоциональным переживаниям другого человека, сочувствовать ему, прийти в нужный момент на помощь, создать в общении необходимый эмоциональный фон, соответствующий настроению окружающих и особенностям ситуации.

### **Упражнение «Умение слушать»**

**Цель** – умение слушать друг друга, понимание того, что помогает, а что мешает этому процессу.

**Время:** 30 минут.

#### **Инструкция**

Участники делятся на пары. В каждой паре участники должны за пять минут рассказать другому о себе на заданную ведущим тему (моя Родина, моя семья, мое хобби, мой любимый фильм, моя любимая книга и т.д.). Об этом задании не говорится заранее.

Ведущий объединяет пары в четверки и просит каждого участника рассказать о том, что он узнал о партнере, другой паре. При этом партнер молчит и никак не исправляет того, что о нем говорят.

#### **Обсуждение**

Проводится обсуждение: все ли рассказали или были потери информации?

Варианты: Можно представить группе техники активного слушания и обратить их внимание на то, как улучшается процесс слушания, если использовать эти техники.

### **Упражнение «Двое с одним мелком»**

**Цель** – развитие сотрудничества, налаживание психологического климата в группе, приобщение к эмоциональным переживаниям другого человека.

**Время:** 30 – 40 минут.

**Необходимые материалы:** бумага, карандаши, фломастеры.

#### **Инструкция**

Разбейтесь на пары и сядьте за стол рядом с партнёром. Теперь вы одна команда, которая должна нарисовать картину. Вам даётся только один карандаш. Вы должны по очереди рисовать одну картину, передавая друг другу карандаш.

В этой игре есть такое правило – нельзя разговаривать во время рисования. На рисунок вам отводится пять минут.

**Обсуждение**

Что ты нарисовал, работая в паре?

Сложно ли вам было рисовать молча?

Пришел ли ты к единому мнению со своим партнером?

Трудно ли тебе было оттого, что изображение постоянно менялось?

**Упражнение «Ваши способности к искренности»**

**Цель** - способность эмоционального отклика, проявление способности к искренности. Приобщение к эмоциональным переживаниям другого человека, сочувствовать ему, прийти в нужный момент на помощь, создать в общении необходимый эмоциональный фон, соответствующий настроению окружающих и особенностям ситуации.

**Время:** 30 минут.

**Инструкция**

Проводится в парах. Выберите удобное место. Сядьте лицом друг к другу. Посмотрите прямо в лицо друг другу. Поделитесь друг с другом действительно важным для вас: своими мыслями, чувствами. Когда рассказываете, старайтесь говорить свободно. Осознайте ваши чувства и выразите их. Осознайте, как изменяются ваши чувства. Поочередно поделитесь друг с другом несколько раз.

**Обсуждение**

Какие чувства вы испытываете к своему партнеру после упражнения?

## **2. Тест по дисциплине «Корпоративная культура на предприятиях социокультурной сферы»**

### **Общая структура теста**

<b>Раздел, тема</b>	<b>Номера вопросов</b>
Деловое общение как социально-психологическая проблема	1–16
Психологические аспекты переговорного процесса	17–22
Психологические особенности публичного выступления	23–27
Невербальные особенности в процессе делового общения	28–33
Дополнительные способы передачи информации	34–35
Имидж делового человека	36–45
Культура оформления документов в деловом общении	46–50

Тест состоит из заданий пяти разных форм: 1) закрытой формы с одним правильным вариантом ответа; 2) закрытой формы с несколькими правильными вариантами ответов; 3) открытой формы; 4) на установление соответствия; 5) на установление правильной последовательности.

Тестовые материалы содержат 50 заданий.  
Время, отводимое для выполнения, 50 минут.  
Проверка тестового задания осуществляется с помощью утвержденного ключа.

№	Сумма правильных ответов	Оценка по общепринятой шкале
1	1–20	Неудовлетворительно
2	21–40	Удовлетворительно
3	41–49	Хорошо
4	50	Отлично

## 2.1. Инструкция по выполнению теста

### Уважаемые студенты!

Вашему вниманию предлагаются тесты для проведения контрольного опроса по дисциплине **«Корпоративная культура на предприятиях социокультурной сферы»**. Вы должны выполнить тестовые задания за 50 минут и внести ответы в бланк ответа.

При внесении ответов в бланк Вы должны соблюдать правила заполнения бланка ответов в зависимости от вида тестового задания.

При выполнении заданий с формулировкой: «Выберите правильный вариант ответа» Вы должны выбрать один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов и поставить его номер в соответствующую позицию в бланке ответа.

В задании на установление правильной последовательности необходимо проставить нумерацию в задании так, чтобы была видна правильная последовательность предложенных вариантов задания.

В задании на установление соответствия необходимо установить соотношение предложенных вариантов задания и правильно соотнести номера предложенных позиций.

В заданиях открытой формы необходимо дополнить фразу либо дать краткие ответы на поставленные вопросы.

## 2.2. Тест проверки знаний

### ***Тема 1. Корпоративная культура делового общения на предприятиях сервиса***

1. Выберите номер правильного варианта ответа

**Как называется сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека?**

1. Имидж
2. Общение
3. Этикет
4. Переговоры

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

2. Выберите номер правильного варианта ответа

**Психологическая структура общения – это**

1. Коммуникативная сторона общения
2. Интерактивная сторона общения
3. Перцептивная сторона общения
4. Все перечисленные

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

3. Дополните.

**Перцепция – это...**

Правильный ответ \_\_\_\_\_

4. Дополните

**Что является главным средством общения?**

Правильный ответ \_\_\_\_\_

5. Выберите номер правильного варианта ответа

**Как называется любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания или обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.**

1. Жест
2. Мимика
3. Знак
4. Язык

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

6. Выберите номер правильного варианта ответа

**Название знака, специально производимого для передачи информации.**

1. Интенциональный
2. Неинтенциональный
3. Экспрессивный
4. Манипулятивный

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

7. Выберите номер правильного варианта ответа

**Название процесса взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом и достигается определенный результат, решается конкретная проблема или реализация определенной цели.**

1. Публичное выступление
2. Переговоры
3. Деловое общение
4. Совещание
5. Дискуссия

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

8. Назовите вид общения

**Вид общения, в котором средством передачи информации являются позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и пр.**

Правильный ответ \_\_\_\_\_

**9. Установите соответствие**

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| 1. Ритуальный стиль      | А. Направлен на совместное изменение представлений обоих партнеров, предполагает удовлетворение такой человеческой потребности |
| 2. Манипулятивный стиль  | Б. Главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, укрепление представления о себе как о члене общества       |
| 3. Гуманистический стиль | В. К партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей.   |

Правильный ответ - 1 - \_\_\_\_ , 2 - \_\_\_\_ , 3 - \_\_\_\_ .

**10. Выберите номер правильного варианта ответа**  
**Основными формами общения являются:**

1. Деловая беседа;
2. Деловые переговоры;
3. Спор, дискуссия, полемика;
4. Деловое совещание;
5. Публичное выступление;
6. Телефонные разговоры;
7. Деловая переписка.
8. Все перечисленные

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

**11. Выберите номер правильного варианта ответа**  
**Как называется обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.**

1. Деловая беседа
2. Деловая переписка
3. Публичное выступление
4. Телефонные разговоры

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_



**12. Выберите номер правильного варианта ответа**  
**Назовите форму делового общения, которая является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее.**

1. Переписка
2. Беседа
3. Публичное выступление
4. Все перечисленные

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

**13. Установите последовательность**

№ этапа беседы	Этапы деловой беседы
	Создать благоприятную атмосферу для беседы
	Пробудить интерес собеседника
	Привлечь внимание к теме разговора
	Установить контакт с собеседником

Правильный ответ \_\_\_\_\_

**14. Выберите номер правильного варианта ответа**  
**Как называются вопросы, на которые ожидается ответ "да" или "нет"?**

1. Открытые
2. Закрытые
3. Риторические
4. Переломные
5. Все перечисленные

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

**15. Как называется психологический прием влияния на партнера, который заключается в словах, содержащих небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник.**

Правильный ответ \_\_\_\_\_

**Тема 2. Психологические аспекты переговорного процесса**

**16. Выберите номер правильного варианта ответа**

**Название взаимозависимого процесса выработки определенных наборов обещаний, удовлетворяющих основные интересы договаривающихся сторон.**

1. Общение
2. Переговоры
3. Выступление
4. Беседа

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

**17. Выберите номер правильного ответа**

**Автор классификации переговоров: Переговоры, направленные на продолжение существующих, достигнутых ранее соглашений, переговоры с целью нормализации отношений, переговоры с целью перераспределения прав и обязанностей.**

1. Ч. Икле
2. Г.В. Бороздина
3. А.Я. Кибанов
4. В.Г. Коновалова

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

**18. Выберите номер правильного варианта ответа (8 баллов)**

**Такие переговоры, как правило, сложны и длительны, поскольку участники мало знают друг друга. Они проявляют осторожность и осмотрительность, стараются получить информацию от третьих источников.**

1. Переговоры, направленные на продолжение существующих, достигнутых ранее соглашений
2. Переговоры с целью нормализации отношений
3. Переговоры с целью перераспределения прав и обязанностей
4. Переговоры с новым партнером

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

19. Дополните.

**Напишите название функции переговоров.** «В этом случае переговоры проводятся с целью обмена мнениями по какому-либо вопросу или по вопросу получения новых сведений. Такого рода переговоры могут играть роль деловой или политической разведки и рассматриваться сторонами как предварительные. Их результаты служат для выработки позиций и предложений к последующим переговорам».

Правильный ответ \_\_\_\_\_

20. Выберите номер правильного варианта ответа

**Название функции переговоров.** «Переговоры могут быть нужны не столько для того, чтобы договориться с другой стороной, сколько для того, чтобы заинтересовать третью, для пропаганды своих взглядов, убеждений, идей, рекламы товаров и услуг».

1. Контрольная
2. Рекламная
3. Информационная
4. Отвлекающая

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

21. Дополните

**Автор рекомендации по развитию эффективного слушания:** развивайте свои способности, дайте собеседнику время высказаться, проявите полное внимание к собеседнику, избегайте поспешных выводов.

Правильный ответ \_\_\_\_\_

### ***Тема 3. Психологические особенности публичного выступления***

22. Выберите номер правильного варианта ответа

**Публичная речь – это ...**

1. Средство достижения деловых целей, а не самоцель.
2. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.
3. Взаимозависимый процесс выработки определенных наборов обещаний, удовлетворяющих основные интересы договаривающихся сторон.

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

**23. Выберите номер правильного варианта ответа**

**Автор высказывания: "Чтоб дойти до сердца слушателей, нужно выйти из футляра своих представлений и взглянуть на тему ее (аудитории) глазами ". Он описывает такой случай: "Как-то я спросил своего бывшего начальника, для чего он подготовил речь, которую собирается произнести. Тот сказал: "А я просто хочу освежить им мозги". Прекрасно. Замечательно. Восхитительно. Только мало кто сидит и ждет, когда ему освежат мозги. Люди рассчитывают, что вы сообщите им какую-нибудь мысль, которая может оказаться им полезной....."**

1. Р. Хофф
2. И. Атватер
3. Д. Карнеги

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

**24. Выберите номер правильного варианта ответа**

**Какой контакт необходимо установить оратору, чтобы слушатели воспринимали сказанное?**

1. Личностный
2. Эмоциональный
3. Познавательный
4. Приветственный

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

**25. Выберите номер правильного варианта ответа**

**Классический прием, с помощью которого можно снять эмоциональную напряженность.**

1. Юмор
2. Провокация
3. Драматизация речи
4. Эмоциональность
5. Все перечисленные

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

**26. Дополните**

**Кто из просветителей советует применять драматизацию речи?**

Правильный вариант ответа \_\_\_\_\_

**Тема 4. Невербальные особенности в процессе делового общения**

**27.** Выберите номер правильного ответа

**Непременным атрибутом любой встречи и прощания является....**

1. Жест открытости
2. Рукопожатие
3. Жест подозрительности
4. Жест и позы защиты

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_

**28.** Выберите номер правильного ответа

**Название жеста, который сигнализирует о желании закончить разговор или встречу и выражается в подаче корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях или держатся за боковые края стула.**

1. Жест готовности
2. Жест несогласия
3. Жест сомнения и неуверенности

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

**29.** Дополните

**Что означает термин «проксемика»?**

Правильный ответ \_\_\_\_\_

**30.** Установите соответствие

Зона пространственной территории	Размеры
1. Интимная зона	А. От 46 до 120 см
2. Личная зона	Б. От 120 до 360 см
3. Социальная зона	В. От 15 до 45 см
4. Общественная или публичная зона	Г. Более 360 см

Правильный ответ : 1 - \_\_\_\_, 2 \_\_\_\_, 3 \_\_\_\_, 4 - \_\_\_\_.

**31.** Дополните

**Название зоны, которая обычно разделяет нас, когда мы находимся на официальных приемах и дружеских вечеринках.**

Правильный ответ \_\_\_\_\_

**32. Выберите номер правильного ответа**  
**В какой стране язык жестов экспрессивный?**

1. Португалия
2. Италия
3. Голландия
4. Франция
5. Россия

***Тема 5. Дополнительные способы передачи информации***

**33. Выберите номер правильного ответа**  
**Как называется мгновенная письменно-устная коммуникация с удаленным доступом, осуществляемая посредством компьютера.**

1. Электронная
2. Телефонная
3. Копировальная
4. Сотовая

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

**34. Выберите номер правильного ответа**  
**Что относится к вспомогательным техническим средствам передачи информации?**

1. Телефон, сканер, копир
2. Наглядные пособия, раздаточные материалы, плакаты, стенды
3. Деловые письма, распоряжения, приказы

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

***Тема 6. Имидж делового человека***

**35. Дополните**  
**Что означает английское слово имидж?**

Правильный ответ \_\_\_\_\_

**36. Выберите номер правильного ответа**  
**Какими свойствами обладает имидж?**

1. Сознательная активная деятельность, не являющаяся заданной.
2. Иерархичность, многоплановость, строгость.
3. Последовательность, многомерность.

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

**37. Дополните**

**Комплексное качество личности, складывающееся из многих составляющих, – это...**

Правильный ответ \_\_\_\_\_

**38. Выберите номер правильного ответа**

**Это есть установленный порядок поведения личности на работе, в общественных местах, на приеме, деловых встречах.**

1. Общение
2. Этикет
3. Визитная карточка
4. Всё перечисленное

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

**39. Выберите номер правильного ответа**

**Как называется способ действия, особенность поведения, обращения с людьми.**

1. Этикет
2. Манера
3. Поведение
4. Общение
5. Жесты

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

**40. Выберите номер правильного ответа**

**Кто из великих личностей подчеркивал, что вежливость – это необходимость и изящество манер.**

1. Эразм Роттердамский
2. Пиаже
3. Станиславский
4. Аристотель

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

41. Дополните

**На официальные приемы в последнее время принято являться в вечернем платье, длинном или «маленьком черном». Обычно это оговаривается в письменном ....., которое вы получите.**

Правильный ответ \_\_\_\_\_

42. Дополните

**Главное украшение мужчины – это...**

Правильный ответ \_\_\_\_\_

43. Выберите номер правильного ответа

**Это наука и искусство, с помощью которых лицу придаются эстетичность и индивидуальная привлекательность.**

1. Украшение
2. Макияж
3. Прическа
4. Имидж

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

44. Выберите номер правильного ответа

**Какого механизма психологического воздействия недостает в списке: привязанность, симпатия, уважение, манеры.....**

1. Эмпатия
2. Сопереживание
3. Доверие
4. Любознательность

Правильный ответ – вариант \_\_\_\_\_

### ***Тема 7. Культура оформления документов в деловом общении***

45. Ответьте

**Что является доказательством, свидетельством?**

Правильный ответ \_\_\_\_\_



46. Выберите номер правильного ответа

**Какие документы относятся к внутренней информационно-справочной, методической документации?**

1. Заявление, доверенность, приказ о приеме, увольнении, поощрении.
2. Указ, постановление, акт, инструкция, методическое указание, информационное письмо.
3. Отчет, справка, докладная и объяснительная записки, деловое письмо, методическое разъяснение.
4. Устав учреждения, положение, приказ, решение, распоряжение администрации, должностная инструкция, протокол и т.д.)

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

47. Выберите номер правильного ответа

**К каким документам относятся законы, постановления, решения, приказы?**

1. Директивные и распорядительные документы
2. Административно-организационные документы
3. Документы личного состава работающих

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

48. Дополните

**Совокупность данных, представленных в цифровой или словесной форме и заключенных в графы, объединяющие данные по тому или иному основанию, – это...**

Правильный ответ \_\_\_\_\_

49. Выберите номер правильного ответа

**Как называются официальные сообщения, переданные по телефону, факсовые и телетайпные материалы.**

1. Входящая корреспонденция
2. Исходящая корреспонденция
3. Телеграмма
4. Телефонограмма

Правильный ответ – **вариант** \_\_\_\_\_

## 2.3. БЛАНК ДЛЯ ОТВЕТОВ

Группа

ФИО \_\_\_\_\_

Дата проведения теста \_\_\_\_\_

№	ОТВЕТ	№	ОТВЕТ
1		26	
2		27	
3		28	
4		29	
5		30	1 - , 2 - , 3 - , 4 -
6		31	
7		32	
8		33	
9	1 - , 2 - , 3 -	34	
10		35	
11		36	
12		37	
13		38	
14		39	
15		40	
16		41	
17		42	
18		43	
19		44	
20		45	
21		46	
22		47	
23		48	
24		49	
25			

## КЛЮЧ С ПРАВИЛЬНЫМИ ОТВЕТАМИ

№	ОТВЕТ	№	ОТВЕТ
1	2	26	О. Эрнст
2	4	27	2
3	восприятие	28	1
4	Язык	29	Близость
5	3	30	1 – В, 2 – А, 3 – Б, 4 - Г
6	1	31	Личная
7	3	32	4
8	Невербальное	33	1
9	1 – Б, 2 – В, 3 – В.	34	2
10	8	35	Образ
11	2	36	1
12	2	37	имидж
13	2, 4, 3, 1	38	2
14	2	39	2
15	комплимент	40	1
16	2	41	приглашение
17	1	42	Галстук
18	5	43	2
19	Информационная	44	3
20	2	45	документ
21	И. Атватер	46	4
22	1	47	1
23	1	48	Таблица
24	1	49	4
25	1		

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Авдониная И.Е. Технологии эффективного саморазвития и самореализации специалистов. Учебное пособие. – Екатеринбург: ООО ИД «Ажур», 2011. – 140с.
2. Авдониная И.Е. Психология семейных отношений. Учебное пособие. – Екатеринбург: ООО ИД «Ажур», 2010. – 260с.
3. Авдониная И.Е. Этика и психология семейных отношений (психолого-педагогические аспекты): Учеб. пособие / И. Е. Авдониная, М. В. Носкова. Екатеринбург: изд. дом «Ажур», 2010. – 248 с.
4. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: «Ось-89», 2005. – 256 с.
5. Вачков И.В., Дерябо С.Д. Окна в мир тренинга. Методологические основы субъектного подхода к групповой работе. – СПб.: Речь, 2004 – 272 с.
6. Николаева Е.И. 111 баек для психологов. – СПб.: Питер, 2010. – 160 с.
7. Павленок П.Д., Руднева М.Я. Технологии социальной работы с различными группами населения. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 272 с.
8. Практикум по социально-психологическому тренингу / Под ред. Б.Д. Парыгина. СПб., 2009. – 260 с.
9. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. – Самара: 2009. – 371с.
10. Ромек В., Ромек Е. Тренинг наслаждения. – СПб.: «Речь», 2003. - 240 с.
11. Самоукина Н., Туркулец Н. Коучинг – ваш проводник в мире бизнеса. – СПб.: Питер, 2004. – 134 с.

## СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	3
1. Программа тренинга «Коммуникативно-речевые технологии на предприятиях социокультурной сферы».....	4
Профессиональная коммуникативность.....	6
Профессиональный такт.....	14
Действенная эмпатия.....	18
2. Тест по дисциплине «Корпоративная культура на предприятиях социокультурной сферы».....	19
2.1. Инструкция по выполнению теста.....	20
2.2. Тест проверки знаний.....	21
2.3. Бланк для ответов.....	33
Ключ с правильными ответами.....	34
Рекомендуемая литература.....	35